Basın

Bülteni

Renault markası bir kez daha

“En İyi Müşteri Deneyimi” ödülünü kazandı

Renault, müşteri deneyimi alanında aldığı ödüllere iki yeni ödül daha ekledi.

Renault, bu yıl ikincisi düzenlenen A.L.F.A Awards’ta, müşteri deneyimini en iyi yöneten marka seçildi. Sikayetvar.com ve Marketing Türkiye işbirliğinde gerçekleştirilen ve 25 farklı sektörde yapılan değerlendirmede, Otomotiv kategorisinde Renault markası, A.L.F.A ödülüne ikinci kez layık görüldü

Renault, sikayetendex verilerine göre üst üste 5 yıldır şikayeti en iyi yöneten marka seçiliyor. Etkili bir şikayet yönetim sürecine sahip olan Renault’nun elde ettiği bu ödüller, markanın müşteri odaklı yönetim anlayışının somut göstergesi ve sonucu.

Diğer yandan Renault, Telephone Doctor firması tarafından yönetilen Kalite Liginde bu yıl da Türkiye nin “En İyi Çağrı Merkezi” seçildi. Renault, Çağrı Merkezi olarak geçen yılda birincilik ödülünü elde etmişti.

Otomotiv, gıda, bankacılık, beyaz eşya gibi farklı sektörlerden 30’un üzerinde çağrı merkezinin katıldığı Kalite Liginde, her arayana “İyi Bir Müşteri Deneyimi Yaşatmaya” yönelik ölçümlemeler yapılıyor ve markaların bu alandaki gelişimlerine odaklanmaları için çalışmalar yürütülüyor.

Renault Çağrı Merkezi’ne ulaşan tüm müşteri başvuruları ISO 10002 kalite standardına uygun biçimde ele alınıyor. Müşteri memnuniyetini sağlama noktasında, uzman çağrı merkezi ekibi, yetkili satıcılarda görevli müşteri temsilcileri ile koordineli bir şekilde müşterilerin başvurularına hızlı ve etkili çözümler üretiyor. Renault, her ay gerçekleştirilen detaylı müşteri memnuniyet analizleri ve anketleri ile hizmet kalitesini kendi içinde sürekli ölçüyor. Böylece Marka, müşterilerine sunduğu hizmetleri ve yeni uygulamalarımızı sürekli geliştirme imkanı buluyor

**Renault müşteri memnuniyeti ödül listesi**

Telephone Doctor 2014 Kalite Ligi Birincilik, En İyi Çağrı Merkezi

Telephone Doctor 2013 Kalite Ligi Birincilik, En İyi Çağrı Merkezi

IMI (Int Management Institute) En İyi Müşteri Deneyimi Birincilik ödülü

A.L.F.A Awards Otomotiv Grubu Birincilik,2015

şikayetendex Şikayeti En İyi Yöneten Marka

(2011-2012-2013-2014-2015)